

INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV SLUŽIEB

v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je telekomunikačný podnik povinný zverejňovať v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120:

1. Identifikačné údaje Podniku:

Obchodné meno: **RUPKKI s.r.o.**

Právna forma: **Spoločnosť s ručením obmedzeným**

Sídlo: **Iliašovská 33, 053 11 Smižany**

Identifikačné číslo (IČO): **36580392**

zapísaná v **Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 15011/V**

2. Rozsah ponúkaných služieb

Podnik poskytuje elektronické komunikačné služby prostredníctvom pevnej optickej, metalickej a rádiovkej siete v rozsahu:

- prenos dát (prístup k internetu)
- iné služby.

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na webovej stránke Podniku www.rupkki.sk, v Kontaktnom centre na Kamenárskej ulici č.5, Spišská Nová Ves a v Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti RUPKKI s.r.o.. Aktuálne znenie tohto dokumentu je zverejnené na Webovej stránke Podniku <http://www.rupkki.sk/dokumenty>.

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb a Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti RUPKKI, s.r.o.. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <http://www.rupkki.sk/dokumenty>.

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a o možnosti jej ukončenia sú uvedené vo všeobecných podmienkach alebo v cenníku platnom pre konkrétnu Službu (pričom dĺžka doby viazanosti môže byť určená v závislosti od konkrétnej komerčnej ponuky). Zmluva o poskytovaní služieb sa štandardne uzatvára na dobu neurčitú.

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených systémoch taríf uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní Služieb sú stanovené v Cenníku pre poskytovanie služieb spoločnosti RUPKKI s.r.o.. Aktuálne znenie tohto dokumentu je zverejnené na Webovej stránke Podniku <http://www.rupkki.sk/dokumenty>.

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy riešenia sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Služieb je súčasťou Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na Webovej stránke Podniku <http://www.rupkki.sk/dokumenty>.

Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor s Podnikom až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

- a) odstraňovanie porúch Služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- b) technická podpora,
- c) administratívna podpora,
- d) poskytovanie informácií o produktoch a Službách,
- e) reklamačné služby,
- f) predaj produktov.

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované Podnikom sú zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.rupkki.sk

7. Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám alebo ich používania

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k Službám alebo ich používania spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb.

8. Informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Podnik nepretržite monitoruje a meria prevádzku s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia. Pri meraní Podnik testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí siete. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí siete a trendy rastu zaťaženia siete. Podnik má právo po prenesení objemu dát uvedeného v bode 11. tohto dokumentu obmedziť rýchlosť prenosu dát. V prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb spoločnosti RUPKKI môže Podnik pristúpiť k prerušeniu alebo obmedzeniu poskytovania Služieb.

9. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite Služieb Podniku sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb RUPKKI s.r.o., ktorých aktuálne znenie je zverejnené na Webovej stránke Podniku <http://www.rupkki.sk/dokumenty>.

10. Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa používania koncových zariadení

Podnik umožňuje využívanie svojich služieb prostredníctvom koncových zariadení certifikovaných v zmysle platných právnych predpisov.

11. Informácie o politike spravodlivého užívania a informácie o prenosovej rýchlosti - Informácie poskytované v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená jedným číslom, takáto rýchlosť je rovnaká pre sťahovanie aj odosielanie dát. Ak je rýchlosť pripojenia vyjadrená dvojicou čísel oddelených lomkou, prvé číslo vyjadruje rýchlosť sťahovania a druhé číslo rýchlosť odosielania dát. Ak pri rýchlosti, ktorú uvádzame vo svojich ponukách, Cenníku (Tarife), Zmluve a iných dokumentoch nie je jednoznačne uvedené niečo iné, jedná sa o Proklamovanú rýchlosť, ktorá je totožná s Maximálnou rýchlosťou.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú môžete očakávať, že ju budete mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod. Ak je Maximálna rýchlosť stanovená na úrovni najvyššej možnej rýchlosti rozhrania podľa príslušnej technickej špecifikácie (napr. 100 Mbit/s alebo 600 Mbit/s), môžete očakávať, že dostupná rýchlosť pre prístup k internetu bude znížená o réžiu technicky nevyhnutnú pre poskytovanie služby, ktorá pri bežnej prevádzke nepresahuje 10%. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii väčšiu časť dňa. Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú budete mať k dispozícii kedykoľvek počas dňa.

Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov. Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade prijímania dát ako množstvo prijatých dát a v prípade odosielania dát ako množstvo odoslaných dát).

Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť služby vplývajú technické parametre (latencia – odozva, kolísanie kvality prenosu - jitter a stratovosť paketov) čím viac Účastníkov zdieľa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je maximálna okamžitá rýchlosť nižšia. Rýchlosť prístupu do internetu môže v prípade Účastníkov využívajúcich službu Televízie závisieť od využívanej šírky pásma službou Televízie. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.